

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada jaman modernisasi ini, komunikasi menjadi suatu hal yang paling mendasar dalam kehidupan manusia. Dengan komunikasi, manusia dapat terhubung antara satu dengan lainnya. Oleh karena itu, komunikasi dibutuhkan di setiap aspek kehidupan manusia. Komunikasi berlangsung antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok. Dimana komunikasi menjadi bagian yang penting dalam membangun kehidupan manusia.

Komunikasi di dalam suatu organisasi, yang mana organisasi itu tercipta melalui komunikasi. Bayangkan saja, apabila di dalam suatu organisasi, anggotanya tidak dapat berkomunikasi satu sama lain. Hal tersebut akan menjadi suatu hal yang menyusahkan. Sebab komunikasi yang baik dapat membawa sesuatu pergerakan positif dan efek yang baik bagi organisasi. Sedangkan komunikasi yang buruk memiliki konsekuensi pengaruh yang negatif, menjadi penghalang dalam mencapai tujuan organisasi, menyebabkan konflik, dan ketidakefisiensian dalam tanggung jawab kerja.

Begitu juga halnya, bahwa komunikasi sangat diperlukan dalam suatu organisasi. Komunikasi dalam organisasi ini menjadi penting karena di dalamnya akan terjadi pertukaran informasi dan membangun rasa toleransi di antara anggotanya. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan organisasi. Akan tetapi, jika sebaliknya dalam suatu organisasi tersebut kurang atau tidak memiliki

komunikasi maka akan menghambat kinerja organisasi itu sendiri. Tujuan komunikasi dalam proses organisasi yaitu dalam rangka membentuk pengertian dan kinerja anggotanya.

Jika hal ini berjalan dengan baik, maka akan menciptakan persepsi yang baik dari seluruh karyawan. Dengan terciptanya suatu persepsi yang baik dari seluruh karyawan bukan tidak mungkin akan menciptakan suasana kerja yang kondusif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan semangat kerja. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti gaji, lingkungan kerjanya, motivasi, kepuasan kerja, komunikasi, budaya organisasi, dan masih banyak lagi.

Dalam pengembangannya IT *Directorate* BINA NUSANTARA senantiasa memenuhi kebutuhan pengembangan aplikasi serta melakukan inovasi-inovasi baru yang berlandaskan pengembangan teknologi. Tapi semua itu tidak dapat berjalan baik hanya dengan pengembangan teknologi yang menerapkan strategi bisnis yang tepat guna tapi juga harus didukung sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Jadi peran sumber daya manusia disini sangat vital dimana kinerja karyawan akan berdampak langsung pada kinerja perusahaan.

IT *Directorate* BINA NUSANTARA bergerak dalam pengembangan teknologi informasi yang mendukung BINA NUSANTARA GROUP secara keseluruhan baik dari sisi operasional maupun pengembangan-pengembangan inovasi baru. IT *Directorate* BINA NUSANTARA membentuk sebuah lembaga khusus yang akan menjalin hubungan komunikasi disebut *Public Relations*. Lembaga khusus tersebut akan menjembatani komunikasi organisasi dalam

lingkup *internal*. *Public Relations* yang akan dibentuk oleh IT *Directorate* BINA NUSANTARA ini bertujuan untuk menjaga saluran komunikasi, membangun relasi, dan menciptakan hubungan yang lebih harmonis dalam lingkup *internal* perusahaan.

Permasalahan yang terjadi adalah ketika *Public Relations* harus berfungsi sebagai jembatan untuk menghubungkan antara atasan ke bawahan, bawahan ke atasan maupun sesama karyawan yang memiliki cara pandang serta kebutuhan yang berbeda-beda. Dalam menjalankan fungsi ini, *Public Relations* berfungsi untuk menjadi perantara, atau mediator antara pihak *internal* organisasi perusahaan agar saluran komunikasi tetap terbuka. Ketika menjalankan fungsi ini maka tujuan utama dari *Public Relations* adalah memberi informasi yang dibutuhkan baik oleh manajemen *internal* agar mencapai tujuan organisasi.

Dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk membuat penelitian mengenai “Analisis Komunikasi Keorganisasian Dalam Meningkatkan Kinerja Pada IT *Directorate* BINA NUSANTARA”.

1.2 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus pada komunikasi organisasi IT *Directorate* dengan karyawan IT *Directorate* Bina Nusantara
2. Objek penelitian yang dilakukan terbatas pada persepsi Karyawan IT *Directorate* Bina Nusantara
3. Penelitian ini hanya terbatas pada lingkup organisasi IT *Directorate* Bina Nusantara, Jakarta.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana komunikasi keorganisasian dalam meningkatkan kinerja pada IT *Directorate* BINA NUSANTARA?”

Berdasarkan ruang lingkup tersebut, penulis mengasumsikan bahwa dengan dilaksanakannya komunikasi keorganisasian, seperti adanya komunikasi dua arah yang baik antara atasan dengan bawahan dapat meningkatkan kinerja IT *Directorate* BINA NUSANTARA. Asumsi di sini berfungsi sebagai pengarah bagi penulis dalam melakukan penelitian lebih lanjut. Sebagai dugaan sementara, asumsi ini akan memberikan gambaran pada para pembaca tentang apa yang menjadi perkiraan dari penulis mengenai pembahasan ini. Namun dalam proses hingga kesimpulannya jika ternyata hasil penelitian tidak sesuai dengan asumsi yang penulis buat di awal penelitian ini maka tidak akan menjadi sebuah permasalahan. Karena asumsi ini bukan sebagai panduan penulis untuk mencari kesimpulan sesuai dengan isi asumsi, tetapi hanya sebagai pengarah saja.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan penelitian penulisan skripsi ini adalah:

1. Mengetahui komunikasi keorganisasian dalam meningkatkan kinerja IT *Directorate* BINA NUSANTARA.

Manfaat dilakukan penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada perusahaan sehingga sekiranya dapat menjadi referensi bagi pihak – pihak perusahaan dalam memperbaiki sistem komunikasi organisasi yang ada saat

ini. Dan sebagai bahan acuan atau literatur bagi penelitian lain yang berhubungan dalam merancang komunikasi organisasi.

2. Bagi Pembaca

Dengan hasil penelitian yang ada, penyusun berharap dapat memberi informasi yang lebih dan dapat membantu bagi usaha penelitian pihak lain yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

3. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini dapat dijadikan sarana bagi penulis dalam menerapkan teori mata kuliah yang pernah dipelajari selama perkuliahan, sehingga dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang berguna di dunia kerja pada akhirnya.

1.4 Metodologi

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian pendekatan deskriptif kualitatif. Penulis menjadi instrumen kunci, menggunakan observasi sebagai teknik pengumpulan data yang disertai wawancara dan menganalisis dokumen-dokumen yang tersedia. Dan juga penulis menggunakan teknik analisis data yang dipakai adalah reduksi data, model data, dan penarikan kesimpulan.

Penelitian kualitatif dalam metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode, yang terdiri dari:

1.4.1 Metode studi pustaka

Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh informasi sebagai bahan-bahan referensi berupa buku-buku, karya tulis, dan laporan yang

berkaitan dengan komunikasi organisasi sehingga dapat digunakan dengan optimal.

1.4.2 Data dari lapangan

Pengumpulan data secara pribadi oleh penulis dengan turun langsung ke lapangan serta mengumpulkan informasi melalui wawancara dan observasi.

A. Wawancara

Memahami perspektif responden tentang pikiran dan perasaannya, berkomunikasi dengan responden melalui wawancara.

B. Observasi

Mengumpulkan data, mencatat segala yang dikatakan dan didengar oleh pihak yang mempunyai data tersebut. Mengkaitkan dua hal dalam pengamatan yaitu informasi dan konteks.

C. Data Sekunder

Data penelitian ini diperoleh dari dokumen perusahaan, laporan perusahaan, serta arsip-arsip perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan

Pada Bab 1 ini, penulis mengulas latar belakang, ruang lingkup, tujuan dan manfaat penelitian, asumsi penelitian, metodologi yang digunakan, dan sistematika penulisan. Bab ini menjelaskan proses pelaksanaan penelitian secara garis besar.

Bab 2 Landasan Teori

Pada Bab 2 ini, penulis mengulas mengenai landasan teori yang digunakan selama penelitian berlangsung. Selain itu, bab ini menjadi dasar pemikiran selama penelitian yang dilakukan.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Pada Bab 3 ini, inti penelitian akan membahas metode pengumpulan data yang dibuat lebih spesifik, permasalahan yang ada dalam penelitian, serta pemecahan masalah.

Bab 4 Analisis dan Pembahasan

Pada Bab 4 merupakan paparan penyajian data hasil penelitian, pengolahan data, dan pembahasan atas data yang terkumpul.

Bab 5 Kesimpulan dan Saran

Bab 5 berisi tentang kesimpulan-kesimpulan dari seluruh hasil penelitian serta saran yang diberikan oleh penulis secara akademis dan praktis.